Canada

Une force pour l'équité

RAPPORT ANNUEL 2006-2007

Ombudsman

National Defence and Canadian Forces

Défense nationale et Forces canadiennes

Juillet 2007

L'honorable Gordon O'Connor, C.P., député
Ministre de la Défense nationale
Quartier général de la Défense nationale
Édifice Mgén George R. Pearkes
101, promenade Colonel-By
Ottawa (Ontario)
K1A 0K2

Monsieur le Ministre,

Je suis heureux de vous soumettre le rapport annuel 2006-2007 du Bureau de l'Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes.

Le présent rapport renferme un aperçu de nos activités et de nos opérations d'avril 2006 à la fin mars 2007. Plus particulièrement, il présente le travail entrepris par notre Bureau pour aider les membres des Forces canadiennes, les employés de la Défense nationale, les familles des militaires ainsi que les personnes qui peuvent avoir recours à nos services pour résoudre leurs plaintes et leurs préoccupations ayant trait au Ministère et aux Forces canadiennes.

C'est avec grand intérêt que je vais continuer de travailler avec vous afin d'améliorer le bien-être général de tous les membres de la communauté de la Défense nationale.

Je vous prie, Monsieur le Ministre, de bien vouloir recevoir l'expression de mes salutations les plus distinguées.

Yves Côté, c.r.
Ombudsman

Table des matières

Message de l'Ombudsman 2

Un Bureau qui peut aider 7

Rétrospective de l'année 2006-2007 9

Axé sur des résultats positifs 13

- Mises à jour 13
- Travaux en cours 21

À propos du Bureau 24

- Structure du Bureau 24
- Processus d'enquête 27

Comité consultatif de l'Ombudsman 30

Mentions d'honneur de l'Ombudsman 31

Annexe I - Plaintes 35

Annexe II - Rapport financier 36

Message de l'Ombudsman

Au terme de ma première année complète à titre d'Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes, je suis fier de dire que notre Bureau – plus particulièrement, notre personnel dévoué – a réalisé des résultats positifs et tangibles pour les membres de la communauté de la Défense du Canada.

Plus précisément, nos enquêteurs et préposés à l'accueil ont aidé 1 514 membres des Forces canadiennes, employés du ministère de la Défense nationale, membres des familles et d'autres personnes qui peuvent avoir recours à nos services pour régler un large éventail de plaintes et de préoccupations au cours de la dernière année. Comme je l'ai indiqué l'année dernière, ces réussites individuelles sont cruciales, mais, étant donné qu'elles ne font pas les manchettes, elles ne sont que trop souvent passées sous silence.

Au cours de l'année 2006-2007, nous avons publié deux rapports spéciaux, intitulés *L'Héroïsme exposé* et *Objectifs de recrutement : réalités canadiennes*. J'ai confiance que ces deux rapports permettront de réaliser des changements importants tant pour nos militaires, qui ont servi leur pays au Koweït en 1991, de même que pour les personnes qui désirent se joindre aux Forces canadiennes. Au cours des prochains mois, nous effectuerons un suivi rigoureux des recommandations formulées dans ces deux rapports spéciaux et de celles que nous avons présentées au ministre de la Défense nationale et au Chef d'état-major de la Défense dans notre plus récent rapport spécial intitulé *La bataille d'un tireur d'élite : l'inquiétude d'un père*, rendu public à la fin du mois d'avril dernier.

J'ai aussi été heureux d'apprendre que deux recommandations importantes, formulées dans deux de nos rapports spéciaux précédents, intitulés *Un long vol vers l'équité* et *Quand tombe un soldat*, ont été mises en œuvre au cours de la dernière année. J'ai accueilli favorablement l'accord d'indemnisation finalement consenti à M. Clifton Wenzel pour la pension qui lui a été injustement refusée il y a de nombreuses années. Il en a été tout autant pour l'entente conclue avec M^me^ Christina Wheeler et sa famille relativement à la mort tragique de son époux, le Caporal-chef Rick Wheeler, et à la façon inacceptable dont le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes ont, pendant plusieurs années, traité ce malheureux événement. Par ailleurs, dans le second dossier, je souligne que notre Bureau continue de suivre l'état des autres recommandations formulées dans ce rapport spécial, en particulier celles ayant trait à la qualité du traitement que reçoivent les familles des militaires de la part des Forces canadiennes lorsque qu'un proche est blessé ou tué dans l'exercice de ses fonctions, au service du Canada.

Au cours de la dernière année, nous avons entrepris une réorganisation en profondeur de notre groupe des Opérations dans le but d'améliorer la qualité et l'efficience des services offerts à notre clientèle, tout en produisant des résultats tangibles pour les membres de la communauté de la Défense. Les détails et les résultats finaux de cette réorganisation sont présentés dans une section subséquente du présent rapport, mais je peux d'ores et déjà affirmer que le travail accompli au cours de la dernière année nous permettra d'être

Yves Côté, Q.C.
Ombudsman

beaucoup plus flexibles et adaptés dans notre façon de fournir notre service aux membres de la communauté de la Défense. J'aimerais profiter de l'occasion pour remercier le Ministère et les Forces canadiennes de nous avoir fourni le financement additionnel qui a servi à la mise en œuvre de nos initiatives internes particulières. Ce financement, jumelé à un réaménagement interne important, nous permettra de terminer notre réorganisation bientôt.

À la lumière des rencontres que j'ai faites et des discussions que j'ai eues avec des membres des Forces canadiennes de tous les grades et métiers, les conjoints des militaires, les représentants de nos Centres de ressources pour les familles des militaires, les membres de mon Comité consultatif, les parlementaires et nombre d'autres personnes au cours de la dernière année, j'aimerais faire quelques observations générales concernant le bien-être de la communauté de la Défense du Canada.

De manière significative, et en grande partie en raison des opérations en Afghanistan, les Forces canadiennes sont soumises, de façon générale, à une pression énorme, ce qui signifie que notre personnel militaire doit accepter des responsabilités additionnelles – dans certains cas, les tâches sont doublées et même triplées. J'ai d'ailleurs remarqué un niveau de fatigue accru, et ce, partout au pays. Je sais aussi que les familles des militaires doivent composer avec des exigences et faire face à un niveau de stress qui n'ont pas été vus depuis des dizaines d'années.

Le bien-être des familles des militaires est un dossier important que je compte suivre de très près au cours de la prochaine année. Les Forces canadiennes se disent soucieuses du bien-être des familles, et elles ont réalisé d'importants progrès dans ce domaine au cours des dernières années, notamment à l'égard du soutien fourni aux Centres de ressources pour les familles des militaires partout au Canada et dans le monde. Néanmoins, d'importants changements doivent être apportés dans un certain nombre de domaines. À titre d'exemple, j'ai entendu parler de plusieurs cas où on ne tenait pas compte des besoins particuliers des familles (par exemple, des familles avec des enfants handicapés) au moment de les déménager à une autre base militaire ou à une autre escadre. Je ne compte plus les cas où j'ai entendu parler de familles de militaires qui n'étaient pas en mesure d'obtenir des soins médicaux adéquats à leur nouveau lieu de résidence. Il s'agit d'un problème majeur qui exige une attention immédiate.

Un autre problème que je m'engage à suivre de près cette année a trait à l'incroyable pression subie par le Service de l'instruction des Forces canadiennes. Le rythme élevé des opérations militaires, le nombre limité d'instructeurs qualifiés et la hausse importante des objectifs de recrutement sont tous des facteurs qui contribuent à compliquer la tâche du Service de l'instruction et à frustrer les recrues militaires qui doivent attendre avant de commencer leur formation. Je suis particulièrement préoccupé par l'entrée massive des recrues militaires qui terminent leur instruction de base à Saint-Jean et qui sont ensuite forcées d'attendre plusieurs mois avant de commencer la formation spécifique à leur métier, à la Base des Forces canadiennes Borden. Dans de nombreux cas,

les nouvelles recrues motivées et impatientes de commencer leur cours se retrouvent découragées et désillusionnées par les Forces canadiennes avant même d'entreprendre leur carrière. Les Forces canadiennes doivent être beaucoup plus dynamiques et prévoyantes dans la gestion de ce problème urgent.

Le troisième dossier important que je suivrai de près cette année a trait à la communication; en particulier la façon dont l'organisation communique avec son personnel et avec l'ensemble de la communauté de la Défense. J'ai entendu de nombreuses plaintes à propos de l'aspect très rigide des communications des Forces canadiennes de la part de militaires du rang, de nouvelles recrues et de personnes désireuses de s'enrôler dans les FC. Pire encore, on a fait état de situations où on avait refusé des renseignements ou d'autres où l'information fournie était erronée. Même si les Forces canadiennes cherchent à être un employeur de choix, elles continuent de traiter les activités de gestion de carrière selon une hiérarchie descendante, laissant peu ou pas de place à la consultation. Et je m'inquiète de plus en plus de la façon dont les Forces canadiennes communiquent avec les familles des militaires, en particulier celles qui ont perdu un proche dans l'exercice de ses fonctions. Comme nous l'avons vu dans notre plus récent rapport spécial *La bataille d'un tireur d'élite : l'inquiétude d'un père*, et dans d'autres situations (notamment dans le cas de M^me^ Wheeler et sa famille), les Forces canadiennes doivent faire preuve de plus de compassion et doivent être plus attentives lorsqu'elles communiquent avec la famille d'un militaire blessé ou décédé.

Mon voyage en Afghanistan est celui qui m'a le plus marqué l'année dernière. J'ai eu l'occasion de visiter le théâtre des opérations des Forces canadiennes et de rencontrer un groupe représentatif composé de membres des FC et du personnel de soutien faisant partie de la Force internationale d'assistance à la sécurité de l'OTAN. Durant mon séjour à Kandahar, j'ai vu le personnel des Forces canadiennes et les employés civils travailler de très longues heures dans des conditions extrêmement difficiles. Malgré la fatigue, ils restaient motivés, engagés et dévoués envers leur mission. Nos militaires m'ont dit qu'ils étaient très satisfaits de la qualité de leur équipement et qu'ils étaient heureux et fiers du niveau de soutien qu'ils recevaient de leur gouvernement et des Canadiens. À titre d'Ombudsman, ce que j'ai vu et entendu à Kandahar en janvier dernier m'a rassuré : malgré les dangers et les difficultés de la mission, nos militaires et nos employés civils avaient le sentiment de jouer un rôle important et de bénéficier d'un appui solide. Notre Bureau a réglé un certain nombre de plaintes qui ont été soulevées durant ma visite à Kandahar, et notre personnel continue de travailler sur plusieurs autres. De façon plus générale, je suis déterminé à suivre le déroulement des opérations en Afghanistan et ses effets sur les militaires et leur famille.

À cet engagement viennent s'ajouter un certain nombre d'autres priorités pour la prochaine année. En ce qui concerne les enquêtes, je prévois rendre public notre troisième rapport sur le dossier important des traumatismes liés au stress opérationnel (notamment le syndrome de stress post-traumatique) à l'automne 2007. Les Forces canadiennes ont réalisé des progrès

importants dans ce dossier au cours des dernières années, mais il est clair que certains problèmes restent toujours sans réponse. De plus, à l'automne 2007, nous prévoyons rendre public un rapport spécial sur le traitement des réservistes blessés dans l'exercice de leur fonction. J'ai indiqué que cette question était une préoccupation sérieuse dans mon rapport annuel de l'année dernière et son importance n'a pas cessé de croître; d'autant plus que les troupes déployées en Afghanistan sont composées de réservistes dans une proportion de plus de 20 p. 100. De plus, nous effectuerons un suivi de notre deuxième lettre adressée au ministre de la Défense nationale dans laquelle nous lui avons demandé de mettre en œuvre des mesures pour régler l'injustice actuelle concernant le Régime d'assurance-invalidité de longue durée du Régime d'assurance-revenu militaire (RARM). Enfin, je prévois ouvrir deux enquêtes systémiques et les terminer dans un délai de neuf mois après leur date de lancement.

De plus, au cours des prochains mois, nous terminerons la réorganisation de notre groupe des Opérations. Ce projet interne nous permettra de traiter de façon beaucoup plus adaptée les plaintes déposées et les préoccupations soulevées auprès de notre Bureau par les membres de la communauté de la Défense. Cette réorganisation nous permettra également de relever les problèmes éventuels et de les traiter de façon précoce afin d'en éliminer ou d'en diminuer les effets.

Par ailleurs, au cours de l'année financière 2007-2008, notre Bureau travaillera à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un programme robuste de sensibilisation. En se donnant pour objectif général d'accroître notre visibilité et d'améliorer le niveau de compréhension de notre rôle et de notre mandat auprès de la communauté de la Défense, nous concentrerons une plus grande partie de nos efforts en ciblant les cours offerts aux militaires nouvellement enrôlés et les cours de leadership de divers niveaux, et ce, partout au pays. Avec l'aide des Centres de ressources pour les familles des militaires, nous adopterons une approche plus dynamique auprès des familles des militaires. Je crois qu'il est inacceptable que certaines personnes qui ont besoin d'aide au sein de la communauté de la Défense ne soient peut-être pas au courant de l'existence de notre Bureau.

Comme je l'ai indiqué dans mon plus récent rapport spécial *La bataille d'un tireur d'élite : l'inquiétude d'un père*, une de mes priorités clés est d'obtenir des pouvoirs légaux d'enquête pour notre Bureau. Au cours de cette enquête, notre équipe s'est heurtée à une résistance considérable dans ses tentatives d'obtenir des documents complets en temps opportun de la part du Ministère et des Forces canadiennes, problème auquel notre Bureau n'avait jamais fait face avant dans le cadre d'une enquête. Même si, finalement, nos enquêteurs ont été en mesure d'obtenir et d'examiner toute la documentation pertinente, cette attitude a nui à notre capacité de traiter cette plainte de façon opportune. Il est clair que la seule façon acceptable et appropriée d'éviter que ce genre de situation ne se reproduise à l'avenir est d'investir notre Bureau des mêmes pouvoirs d'enquête que les autres bureaux d'ombudsman fédéraux et provinciaux. Au cours de la prochaine

année, je travaillerai pour obtenir les pleins pouvoirs légaux d'enquête.

Finalement, vu l'annonce de la création d'un bureau d'ombudsman à Anciens combattants Canada, le développement d'une relation solide avec cette nouvelle organisation sera pour nous une priorité. Je suis déterminé à travailler avec le nouvel Ombudsman d'Anciens combattants Canada afin que nos deux organisations puissent fournir le meilleur service possible aux anciens combattants et aux membres de la communauté de la Défense du Canada.

Même s'il nous reste beaucoup de travail à faire dans bien des domaines, je suis fier des réalisations de mon personnel dévoué au cours de la dernière année. À plusieurs égards, je décrirais notre rôle comme celui d'un « canari dans une mine de charbon ». En effet, nous travaillons de manière à détecter et à régler les problèmes avant qu'ils ne soient connus de tous et avant qu'ils n'aient causé des dommages irréparables aux membres de la communauté de la Défense ou à l'ensemble de l'institution. Nous continuerons de jouer ce rôle avec vigilance.

J'ai bien hâte de rendre compte des progrès que nous réaliserons et des résultats que nous parviendrons à atteindre à l'égard des engagements présentés ci-dessus. Compte tenu du soutien solide que nous avons reçu du ministre de la Défense nationale, de ses hauts fonctionnaires, du Ministère et des Forces canadiennes, je suis confiant que nous allons continuer d'apporter des changements tangibles et positifs pour les membres de la communauté de la Défense du Canada.

Yves Côté, c.r.

Ombudsman

Indépendants et impartiaux, nous nous consacrons au traitement équitable de tous.

Ombudsman – Défense nationale et Forces canadiennes

Un Bureau qui peut aider

Le Bureau de l'Ombudsman a été créé en 1998 pour favoriser l'ouverture d'esprit et la transparence au sein des Forces canadiennes et du ministère de la Défense nationale, en plus d'assurer un traitement équitable à l'égard des problèmes soulevés par les membres des Forces canadiennes, les employés du Ministère et leur famille.

Le Bureau est une source directe d'information, d'orientation et de sensibilisation. Lorsque les membres de la communauté de la Défense formulent des plaintes ou soulèvent des problèmes, notre personnel les oriente vers les mécanismes d'aide existants ou de redressement de griefs au sein de cette vaste et complexe organisation qu'est la Défense nationale.

Le Bureau est également chargé d'effectuer des examens et des enquêtes sur les problèmes soulevés et les plaintes formulées par les membres des Forces canadiennes et par les employés civils du Ministère, actifs et anciens, ainsi que par leurs proches qui pensent avoir été traités de façon injuste ou inappropriée par le ministère de la Défense nationale ou les Forces canadiennes.

Les enquêteurs du Bureau de l'Ombudsman visent toujours à résoudre les plaintes de façon informelle et au plus bas niveau possible. Néanmoins, les plaintes peuvent également faire l'objet d'enquêtes approfondies menant à un rapport formel dont les conclusions et les recommandations sont rendues publiques.

De façon plus générale, l'Ombudsman a pour mandat de mener des enquêtes et de formuler des recommandations visant à améliorer le bien-être et la qualité de vie des membres de la communauté de la Défense. Des enquêtes déjà menées par le Bureau ont permis de réaliser des progrès substantiels et durables au sein des Forces canadiennes, notamment des changements importants dans le dossier du syndrome de stress post-traumatique et des traumatismes liés au stress opérationnel ainsi que des améliorations à l'égard du traitement des familles des militaires tués dans l'exercice de leurs fonctions.

L'Ombudsman, Me Yves Côté, est tout à fait indépendant de la chaîne de commandement militaire et des cadres supérieurs civils. Il relève directement du ministre de la Défense nationale. Il est nommé par le gouverneur en conseil (Cabinet), conformément à l'article 5 de la *Loi sur la Défense nationale*. Me Côté a été nommé pour un mandat de cinq ans, en août 2005, et occupe son poste à titre inamovible. Le Bureau est régi par des directives ministérielles et par les Directives et ordonnances administratives de la Défense (DOAD) connexes.

L'Ombudsman compte sur une équipe d'environ 50 fonctionnaires, dont 30 enquêteurs professionnels et préposés à l'accueil possédant de vastes connaissances et une expérience approfondie du milieu de la Défense. Parmi les enquêteurs du Bureau de l'Ombudsman, on retrouve d'anciens policiers locaux et nationaux, d'anciens membres des Forces canadiennes de tous les grades et groupes professionnels, des fonctionnaires du gouvernement fédéral et un ancien ombudsman provenant d'une autre administration.

L'Ombudsman reçoit également des avis et conseils sur les dossiers importants de la part d'un comité consultatif actuellement présidé par un lieutenant-général à la retraite et composé de membres influents de la communauté militaire, d'un ancien ombudsman de l'Ontario et de la doyenne de la Faculté de droit civil de l'Université d'Ottawa.

Le Bureau fournit de l'aide aux membres de la communauté de la Défense, soit les personnes suivantes :

- les membres actifs ou à la retraite des Forces canadiennes (membres de la Force régulière et de la réserve);

- les personnes qui présentent une demande d'enrôlement dans les Forces canadiennes;
- les membres actifs ou les ex-membres des Cadets;
- les employés ou les ex-employés du ministère de la Défense nationale;
- les employés ou les ex-employés des fonds non publics;
- les membres de la famille immédiate des personnes énumérées ci-dessus;
- les personnes faisant partie de programmes d'échange au sein de FC ou qui sont détachées auprès de celles-ci.

Les membres de la communauté de la Défense qui soulèvent un problème ou déposent une plainte auprès du Bureau de l'Ombudsman peuvent le faire sans crainte de représailles. De plus, tout renseignement obtenu par le Bureau durant l'examen d'un dossier demeure confidentiel. Le Bureau ne transmet aucun renseignement relatif à un dossier ou à une enquête sans le consentement écrit du plaignant.

Notre mission consiste à apporter des changements favorables au sein de la communauté de la Défense, car les gens que nous servons nous tiennent à cœur.

Comment nous joindre

Les membres de la communauté de la Défense peuvent adresser une plainte au Bureau de l'Ombudsman en utilisant les moyens suivants :

- remplir un formulaire de plainte confidentiel en ligne qui se trouve à l'adresse suivante : **www.ombudsman.forces.gc.ca**;
- téléphoner sans frais au 1-888-828-3626;
- envoyer une plainte par télécopieur au 1-877-471-4447;
- envoyer une plainte par la poste à l'adresse suivante :

Bureau de l'Ombudsman
100, rue Metcalfe, 12e étage
Ottawa (Ontario) K1P 5M1

Pour en savoir plus sur le Bureau de l'Ombudsman ou pour obtenir des renseignements généraux, veuillez composer sans frais le 1-888-828-3626 ou consulter notre site Web à l'adresse suivante : **www.ombudsman.forces.gc.ca.**

Rétrospective de l'année 2006-2007

Au cours de la dernière année, le Bureau de l'Ombudsman a réalisé des résultats tangibles et positifs pour les membres de la communauté de la Défense du Canada.

Durant l'année 2006-2007, le Bureau a reçu 1 486 nouvelles plaintes et 34 demandes de renseignements de la part des membres des Forces canadiennes, des employés civils, des membres des familles des militaires et des autres personnes pouvant avoir recours à nos services. Les enquêteurs et les préposés à l'accueil de l'Ombudsman ont traité 1 821 dossiers, dont un certain nombre a été reporté de l'année financière précédente. Comme par le passé, les cinq sujets de plaintes les plus fréquents ont été les avantages sociaux, la libération des Forces canadiennes, le recrutement, les soins médicaux et le harcèlement.

Depuis sa création, les membres de la communauté de la Défense ont communiqué plus de 11 500 fois avec le Bureau pour obtenir de l'aide.

En plus du grand nombre de dossiers individuels traités par les enquêteurs et les préposés à l'accueil, deux rapports spéciaux ont été terminés et rendus publics en 2006-2007. En juillet 2006, l'Ombudsman a publié un rapport sur le système de recrutement des Forces canadiennes, intitulé *Objectifs de recrutement : réalités canadiennes*. En plus de soulever un certain nombre de questions qui posent problème au sein du système actuel de recrutement des Forces canadiennes, le rapport renferme 18 recommandations qui visent principalement à améliorer le niveau de service offert aux candidats canadiens.

En octobre 2006, l'Ombudsman a publié un rapport spécial intitulé *L'Héroïsme exposé : Une enquête sur le traitement des anciens combattants du 1er Régiment du génie de combat déployés au Koweït en 1991*, lequel porte sur le traitement des membres des Forces canadiennes, exposés, il y a plus d'une quinzaine d'années, à des substances toxiques présentes dans l'environnement. *L'Héroïsme exposé* renferme neuf recommandations qui visent principalement à améliorer la façon dont les Forces canadiennes diffusent et documentent les préoccupations - réelles, perçues ou éventuelles - liées aux risques environnementaux dans le cadre d'opérations militaires internationales.

Au cours de la dernière année, le Bureau de l'Ombudsman a également lancé sa première enquête systémique mettant en cause les réservistes des Forces canadiennes. L'enquête a examiné la qualité des soins reçus par les réservistes ou les anciens réservistes qui ont eu besoin de soins médicaux de la part des Forces canadiennes au cours des trois dernières années. L'enquête devrait être terminée et un rapport spécial devrait être rendu public à l'automne 2007.

En 2006-2007, le Bureau de l'Ombudsman a suivi de très près l'état des recommandations, formulées dans les rapports spéciaux précédents, qui n'ont toujours pas été traitées par le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes. Grâce à cette mesure et à d'autres efforts, l'Ombudsman était heureux d'apprendre la mise en œuvre de sa recommandation d'indemniser le commandant d'aviation (retraité) Clifton Wenzel à qui on a injustement refusé une pension pendant plus de quarante ans.

En novembre 2006, l'Ombudsman a également accueilli favorablement l'annonce de la mise en œuvre de la recommandation, formulée par le Bureau, qui visait à indemniser Mme Christina Wheeler et sa famille relativement à la mort tragique de son époux, le Caporal-chef Rick Wheeler, et pour la façon inacceptable dont le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes ont traité ce malheureux événement pendant plus d'une dizaine d'années. De plus, le

Bureau a amorcé un examen plus vaste du niveau de mise en œuvre des autres recommandations, formulées dans le rapport spécial de 2005, intitulé *Quand tombe un soldat*.

En mars 2007, l'Ombudsman a effectué un suivi des deux recommandations en suspens, formulées dans le rapport spécial de 2003 du Bureau, intitulé *Déductions injustes des paiements du RARM effectués à d'ex-membres des FC*. Dans une lettre adressée au ministre de la Défense nationale, affichée sur le site Web du Bureau, l'Ombudsman a présenté un dossier complet dans lequel il demande que l'on mette un terme à l'injustice importante ayant trait aux prestations d'assurance-invalidité prolongée (AIP) du Régime d'assurance-revenu militaire (RARM), versées aux anciens combattants des Forces canadiennes blessés. L'Ombudsman a écrit « Il est fondamentalement injuste que les militaires médicalement inaptes à servir au sein des Forces canadiennes – et qui ont été forcés d'abandonner leur carrière et leur mode de vie – ne soient pas en mesure de profiter pleinement de leur pension d'invalidité, versée en vertu de la *Loi sur les pensions*. Or, c'est précisément ce qui se produit si on réduit la prestation mensuelle de revenu de remplacement du RARM en soustrayant le montant reçu à titre de pension d'invalidité. » Au moment de terminer le présent rapport annuel, à la fin avril, l'Ombudsman n'avait toujours pas reçu de réponse à sa lettre.

De plus, tout au long de l'année 2006-2007, l'Ombudsman et ses enquêteurs ont visité les membres de la communauté de la Défense sur les bases, sur les escadres et aux installations situées à Borden, à Colorado Springs, à Comox, à Esquimalt, à Gagetown, à Greenwood, à Trenton et en Afghanistan. Ces visites avaient pour but de se faire une idée sur le terrain du travail effectué par les membres des Forces canadiennes et les employés de la communauté de la Défense nationale, et ce, partout au Canada et dans le monde. De plus, nous avons profité de ces visites pour avoir des discussions informelles avec eux à propos de leurs préoccupations. À la suite de ces visites, les enquêteurs de l'Ombudsman ont évalué et traité un grand nombre de plaintes individuelles.

À titre d'exemple, à l'occasion de la visite de l'Ombudsman à la Base des Forces canadiennes Borden, en novembre 2006, il a rencontré plus de trente recrues militaires francophones qui lui ont fait part de leurs difficultés et de leur frustration à l'égard de la chaîne de commandement et du personnel enseignant qui s'adressaient à eux principalement – et souvent uniquement – en anglais. À son retour, l'Ombudsman est intervenu auprès du Chef d'état-major de la Défense, lui demandant de prendre des mesures afin de rectifier la situation.

Au cours de la dernière année, l'Ombudsman a continué de renforcer ses relations sur plusieurs aspects, entre autres, en tenant des réunions régulières avec le ministre de la Défense nationale et le Chef du personnel militaire, afin de résoudre les préoccupations et les plaintes, individuelles ou de nature générale, ayant trait au Ministère et aux Forces canadiennes. L'Ombudsman a également rencontré le Sous-ministre, le Vice-chef d'état-major de la Défense, le commandant du Commandement de la Force expéditionnaire du Canada, le Chef d'état-major de la Force maritime et nombre d'autres hauts fonctionnaires et hauts gradés partout au pays afin de discuter des questions liées au bien-être des membres de la communauté de la Défense.

Afin de mieux faire connaître le mandat du Bureau et son rôle au sein de la communauté de la Défense, l'Ombudsman et ses enquêteurs ont pris part à un grand nombre de conférences et de cours de leadership militaire durant la dernière année, dont la Conférence des colonels honoraires de la Force aérienne, le Forum des commandants de base, la

conférence annuelle des aumôniers des Forces canadiennes, une conférence du Directeur général – Carrières militaires, une conférence du Directeur – Administration des griefs des Forces canadiennes, la réunion annuelle des Directeurs des Centres de ressources pour les familles des militaires, un conseil des Adjudants-chefs des Forces canadiennes et deux cours de Qualification de premier maître de 1re classe et d'adjudant-chef.

L'Ombudsman a également rencontré une douzaine de parlementaires qui comptent un grand nombre de membres des Forces canadiennes et d'employés du ministère de la Défense nationale dans leur circonscription. Durant ces réunions, l'Ombudsman a expliqué son mandat aux députés et leur a offert son aide pour traiter les plaintes venant des membres de la communauté de la Défense faisant partie de leur comté. De plus, l'Ombudsman a pris note de toute préoccupation des parlementaires à l'égard du bien-être général des membres des Forces canadiennes, des employés du Ministère et de leur famille.

En 2006-2007, le Bureau de l'Ombudsman a également joué un rôle de leadership dans la promotion des principes rattachés à la fonction d'ombudsman. Plus précisément, l'Ombudsman a fourni des avis et conseils dans le cadre de la création du Bureau de l'Ombudsman d'Anciens combattants Canada, notamment au Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes. L'Ombudsman et ses enquêteurs ont également rencontré l'Inspecteur général des Pays-Bas, le Commissaire parlementaire de l'Allemagne, l'Ombudsman de la Corée du Sud, une délégation de parlementaires sud-africains et les étudiants de deux cours d'officier d'état-major des Nations-Unies afin de discuter des rôles, des responsabilités et de la valeur d'un ombudsman militaire. De plus, en septembre 2006, l'Ombudsman a représenté le Canada dans le cadre d'une conférence en Allemagne, laquelle portait sur la protection des droits de la personne du personnel des forces armées et de l'importance des mécanismes indépendants de plainte comme la fonction d'ombudsman. À cette conférence, le Canada a été reconnu comme chef de file mondial sur les questions ayant trait à la fonction d'un ombudsman du domaine militaire.

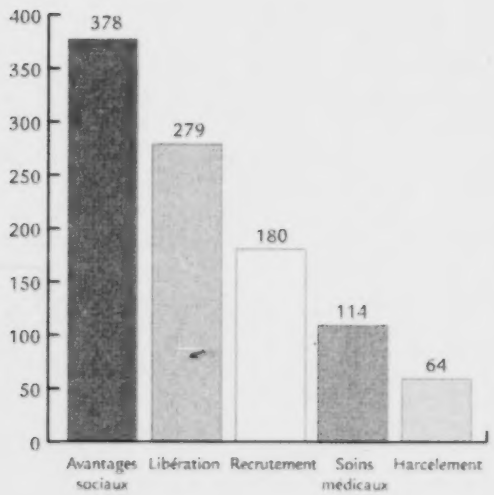
De plus, au cours de la dernière année, le Bureau de l'Ombudsman a entrepris une réorganisation en profondeur de son groupe des Opérations dans le but d'améliorer la qualité et la rapidité des services offerts aux membres de la communauté de la Défense. Une des initiatives consistait à remplacer la structure existante (c.-à-d., une section des enquêtes générales et l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman) par trois équipes d'enquêtes plus petites et plus flexibles, qui peuvent effectuer des enquêtes individuelles et des enquêtes systémiques, plus vastes. Le groupe des Opérations a aussi élargi le champ d'action des préposés à l'accueil de manière à améliorer la rapidité d'intervention et permettre la résolution informelle des plaintes et des préoccupations des membres de la communauté de la Défense. Par ailleurs, la réorganisation permettra la mise en place de certaines mesures comme des instructions permanentes d'opération, un système de suivi des dossiers et de gestion de l'information plus robuste ainsi qu'une fonction mieux établie de recherche et d'élaboration de politiques au sein du groupe des Opérations.

Tout au long de l'année financière 2006-2007, le Bureau de l'Ombudsman s'est également concentré sur la mise en place de mesures visant à accroître l'ouverture, la transparence et la responsabilité envers ses activités et ses opérations. À titre d'exemple, le Bureau a lancé un nouveau site Internet qui permet aux Canadiens, y compris les membres de la communauté de la Défense, de suivre

l'évolution des enquêtes spéciales ainsi que l'état de l'ensemble des recommandations formulées par le Bureau au ministre de la Défense nationale, au Ministère et aux Forces canadiennes depuis sa création en 1998. L'Ombudsman a également tenu des réunions avec son Comité consultatif en mai et en octobre 2006 ainsi qu'en janvier 2007 afin de discuter des priorités et des engagements clés du Bureau et d'obtenir des commentaires des membres du Comité, qui possèdent une expertise spécialisée à l'égard des questions militaires et une connaissance détaillée de la fonction d'ombudsman. Durant ces réunions, le Comité a fourni des avis importants sur certains enjeux plus vastes traités par le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes, notamment la « dimension humaine » de la mission en Afghanistan, les traumatismes liés au stress opérationnel et le syndrome de stress post-traumatique ainsi que les enjeux auxquels font face les familles des militaires.

Les cinq sujets de plaintes les plus fréquents (2006-2007)

Parmi les plaintes reçues au Bureau de l'Ombudsman au cours de l'année financière 2006-2007, les sujets de plainte qui suivent ont été les plus fréquents.



1. Avantages sociaux : notamment les plaintes liées à un déni injuste des avantages sociaux et à l'obligation pour les militaires de rembourser une somme d'argent en raison d'une erreur administrative.
2. Soins médicaux : notamment les plaintes liées au traitement des personnes qui croient avoir été exposées à des substances dangereuses en milieu de travail ou en déploiement, de même que les plaintes relatives à un traitement médical et à des soins de suivi inadéquats et aux traumatismes liés au stress opérationnel.
3. Libération : notamment les plaintes déposées lorsque des militaires considèrent qu'ils ont été libérés injustement, lorsque la décision relative à leur demande de libération volontaire a été reportée et qu'ils contestent l'évaluation de leur état de santé.
4. Recrutement : notamment les plaintes relatives au rejet injuste des candidats, à l'application trop stricte des exigences médicales pour l'enrôlement et aux retards dans le processus.
5. Harcelement : notamment les plaintes concernant l'abus de pouvoir et les retards dans le processus de traitement des plaintes.

Le Bureau aide également les personnes qui déposent des plaintes relatives à des questions telles que : les affectations, les promotions, les congés, l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, la formation et autres.

Axé sur des résultats positifs

En plus de traiter 1 821 dossiers individuels, dont 1 514 ont été fermés, le Bureau de l'Ombudsman a réalisé des progrès importants à l'égard de plusieurs enquêtes et dossiers de nature systémique au cours de la dernière année.

Mises à jour

Objectifs de recrutement : réalités canadiennes – Examen du système de recrutement des Forces canadiennes : de l'attraction à l'enrôlement

Le 19 juillet 2006, l'Ombudsman a publié un rapport spécial sur le système de recrutement militaire, intitulé *Objectifs de recrutement : réalités canadiennes – Examen du système de recrutement des Forces canadiennes : de l'attraction à l'enrôlement*. Le rapport examine la façon dont les candidats ont été traités, de leur premier contact avec les Forces canadiennes jusqu'au moment où ils étaient enrôlés ou jugés inaptes au service militaire. L'enquête sur le système de recrutement a également examiné des domaines où la perception d'un manque d'efficacité ou d'efficience de la part des Forces canadiennes a eu un effet négatif sur les candidats.

Dans le cadre de l'examen, le Bureau de l'Ombudsman a choisi 301 plaintes, reçues de 2003 à 2005, afin d'en faire une analyse approfondie. Ces plaintes ont permis de mettre en lumière plusieurs problèmes systémiques éventuels à l'intérieur du processus de recrutement et de sélection des Forces canadiennes, notamment : un manque de réceptivité de la part de certains recruteurs au moment de leur rencontre avec des candidats, des retards excessifs à l'égard du processus de recrutement, surtout en ce qui concerne l'évaluation médicale et les questions de sécurité, ainsi qu'un manque d'uniformité quant à l'application des mesures incitatives ou des primes offertes aux recrues éventuelles.

En tout, les enquêteurs du Bureau de l'Ombudsman ont interrogé plus de 250 personnes, dont 35 plaignants. Ce faisant, ils ont visité le Quartier général du Groupe du recrutement des Forces canadiennes, 18 centres de recrutement des Forces canadiennes et diverses unités de la Force régulière et de la Réserve. De plus, les enquêteurs ont consulté des organisations ne faisant pas partie du ministère de la Défense nationale comme la Gendarmerie royale du Canada, le Service de la police d'Ottawa et le Service d'incendie d'Ottawa afin d'évaluer leurs politiques, leurs procédures et leurs initiatives de recrutement.

L'examen a permis de constater que, depuis 2002, les Forces canadiennes ont atteint ou sont venues près d'atteindre leurs objectifs de recrutement généraux, ce qui confirme les constatations dont a fait part la vérificatrice générale du Canada en mai 2006. Toutefois, l'examen a également révélé que le système de recrutement peut encore être grandement amélioré. Plus précisément, l'Ombudsman s'est dit préoccupé par le nombre de candidats qui abandonnent le processus en raison d'un problème ou d'un retard survenu au cours de l'une des phases de recrutement.

« Pour la grande majorité des nouveaux candidats, la phase de recrutement initiale constitue leur premier contact avec les Forces canadiennes, a expliqué M. Côté au moment de publier son rapport. Si, pour une raison ou pour une autre, cette expérience est insatisfaisante, il est fort possible qu'un candidat abandonne le processus. Les Forces canadiennes perdent – ou pourraient perdre – quelques-uns des Canadiens les plus qualifiés et les plus talentueux. »

En plus de relever plusieurs domaines qui posent problème au sein du système de

Objectifs de recrutement : réalités canadiennes – Examen du système de recrutement des Forces canadiennes : de l'attraction à l'enrôlement

recrutement militaire actuel, le rapport spécial renferme 18 recommandations visant en premier lieu à améliorer le niveau de service offert aux candidats canadiens. Axées principalement sur la transformation du processus de recrutement en un service « à la clientèle », les recommandations prévoient, entre autres, la création de normes de service détaillées (p. ex., un délai type au cours duquel les candidats peuvent s'attendre à recevoir des réponses à leurs questions) qu'utiliseraient tous les centres de recrutement du pays, une formation supplémentaire à l'intention du personnel des centres de recrutement, l'affectation précise des responsabilités et des pouvoirs en ce qui concerne le processus général de recrutement militaire ainsi qu'une réduction des retards concernant le processus de contrôle de sécurité.

Le rapport présente également plusieurs recommandations visant à améliorer le programme des primes de recrutement et souligne le besoin urgent d'élaborer une politique nationale de recrutement pour la Réserve.

En janvier 2007, les enquêteurs de l'Ombudsman ont entrepris un examen du niveau de mise en œuvre des 18 recommandations, formulées dans le rapport spécial, intitulé *Objectifs de recrutement : réalités canadiennes*, tel que le Bureau s'était engagé à le faire. Durant l'examen, le Chef du personnel militaire des Forces canadiennes a indiqué que les 18 recommandations ont été acceptées. De ce nombre, sept ont déjà été mises en œuvre, sept étaient en voie de l'être et quatre étaient toujours sous évaluation. Le Bureau de l'Ombudsman continuera de suivre la mise en œuvre du reste des recommandations.

Un long vol vers l'équité : Le cas du commandant d'aviation (retraité) Clifton Wenzel

Le 28 juillet 2006, l'Ombudsman a assisté à une cérémonie en compagnie du ministre de la Défense nationale, du Chef d'état-major de la Défense et du commandant d'aviation (retraité) Clifton Wenzel, afin d'accueillir officiellement la mise en œuvre de sa recommandation d'offrir une indemnisation à M. Wenzel pour la prestation de retraite qu'on lui avait injustement refusée pendant plus de 40 ans.

La décision d'accorder une indemnisation au commandant d'aviation (retraité) Clifton Wenzel fait suite à une enquête de six mois, réalisée par le Bureau de l'Ombudsman. En novembre 2005, l'Ombudsman a publié un rapport spécial, intitulé *Un long vol vers l'équité*, lequel explique en détail la bataille qu'a menée M.Wenzel pendant 44 ans pour obtenir une pension militaire – et pour que justice soit rendue.

M. Wenzel a quitté l'Aviation royale du Canada après plus de 20 ans de service. Il a participé à 47 missions de combat durant la Deuxième Guerre mondiale et s'est retiré avant d'avoir atteint l'âge de la retraite obligatoire pour son grade. À l'époque, la *Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes* stipulait qu'il avait le droit au remboursement des cotisations qu'il avait versées dans le cadre du régime de retraite. Selon la loi, M. Wenzel pouvait également obtenir une pension réduite si l'on jugeait qu'il était d'intérêt public de lui en verser une. Même s'il a présenté une demande de pension réduite, on s'est limité à lui accorder le remboursement de ses cotisations.

Le rapport de l'Ombudsman a conclu que les autorités militaires avaient laissé tomber M. Wenzel, et que la décision de ne pas accorder à l'ancien combattant décoré une pension réduite a été prise à la suite d'un processus inéquitable. De fait, l'Ombudsman a recommandé que M.Wenzel soit indemnisé pour la pension qu'on lui a injustement refusée.

Après avoir publié son rapport intitulé *Un long vol vers l'équité*, l'Ombudsman a effectué un suivi de ses recommandations de façon continue auprès de deux ministres de la Défense nationale. L'Ombudsman, M. Yves Côté, a accueilli favorablement l'accord d'indemnisation consenti à M. Wenzel. « Je suis très fier du travail rigoureux et professionnel de nos enquêteurs dans ce dossier et du rôle qu'ils ont joué pour que justice soit rendue », a-t-il déclaré.

Quand tombe un soldat : Examen de la réaction des FC à la mort accidentelle du Caporal-chef Rick Wheeler

En novembre 2006, l'Ombudsman a accueilli favorablement l'indemnisation accordée à M^me^ Christina Wheeler et à sa famille pour la mort tragique de son époux, le Caporal-chef Rick Wheeler, et pour la façon inacceptable dont le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes ont traité ce malheureux incident pendant plusieurs années.

Cette décision officielle en faveur de M^me^ Christina Wheeler et de sa famille fait suite à une enquête spéciale de l'Ombudsman et aux enquêtes militaires non conformes, effectuées pendant plus de dix ans concernant la mort tragique du Caporal-chef Rick Wheeler, survenue au cours d'un exercice d'entrainement en 1992. Une des 34 recommandations contenues dans le rapport spécial de l'Ombudsman de 2005, intitulé *Quand tombe un soldat*, était la suivante : Au moment d'examiner la réaction des FC à la mort accidentelle du Caporal-chef Rick Wheeler, le Chef d'état-major de la Défense aurait dû « prendre des mesures pour reconnaitre le traitement injuste réservé à sa famille immédiate durant l'enquête sur sa mort et veiller à ce que des dispositions appropriées soient prises pour réparer les torts causés à la famille, et ainsi, leur offrir un règlement raisonnable. »

Au printemps 2006, le Bureau de l'Ombudsman a commencé l'examen de suivi du niveau de mise en œuvre des 34 recommandations, formulées dans le rapport spécial de 2005, intitulé *Quand tombe un soldat*. Les recommandations ont été regroupées en trois grandes catégories, soit le processus de la commission d'enquête militaire, le traitement des familles dont un proche est blessé ou tué dans l'exercice de ses fonctions et l'indemnisation des plaignants.

En juin 2006, le Chef du personnel militaire des Forces canadiennes a informé les enquêteurs de l'Ombudsman que 21 recommandations sur 34 ont été mises en œuvre, 12 étaient en voie de l'être, tandis que l'une d'entre elles était toujours sous évaluation. Une analyse détaillée des enquêteurs de l'Ombudsman a révélé que toutes les recommandations liées au processus de la commission d'enquête militaire et à l'indemnisation des plaignants ont été mises en œuvre selon les exigences du Bureau de l'Ombudsman. Cependant, il a été établi que les examens de suivi devaient se poursuivre pour un certain nombre de recommandations liées au traitement des familles dont un proche a été blessé ou tué dans l'exercice de ses fonctions. Ce processus était toujours en cours au moment de soumettre le présent rapport au ministre de la Défense nationale, en avril 2007.

L'héroïsme exposé : Une enquête sur le traitement des anciens combattants du 1^er^ Régiment du génie de combat au Koweït en 1991

Le 2 novembre 2006, l'Ombudsman a publié un rapport spécial intitulé *L'héroïsme exposé : Une enquête sur le traitement des anciens combattants du 1^er^ Régiment du génie de combat au Koweït en 1991*, lequel examine le traitement réservé aux membres des Forces canadiennes qui ont été exposés à des substances environnementales toxiques il y a plus d'une quinzaine d'années.

L'héroïsme exposé : Une enquête sur le traitement des anciens combattants du 1er Régiment du génie de combat au Koweït en 1991

Le rapport de l'Ombudsman fait suite à une enquête approfondie d'une durée de trois ans sur les préoccupations soulevées par le Major (retraité) Fred Kaustinen, ancien commandant adjoint du 1er Régiment du génie, voulant que les membres de ce régiment aient été exposés à des substances nocives en 1991, tout au long de leur affectation au Koweït, et que leurs préoccupations sérieuses quant à leur état de santé aient été systématiquement ignorées pendant et après leur mission au service du Canada.

Durant l'enquête, on a procédé à plus de 350 entrevues individuelles, dont 261 réalisées auprès d'anciens combattants du 1er Régiment du génie qui faisaient partie du déploiement au Koweït. Les enquêteurs ont également procédé à un examen du rapport de l'an 2000 de la Commission d'enquête sur la Croatie de même qu'à un examen de deux opérations antérieures en Afghanistan (2002 et 2003) afin de déterminer si les pratiques du Ministère et des Forces canadiennes s'étaient améliorées depuis le déploiement au Koweït de 1991.

Il est important de noter que l'enquête ne cherchait pas à examiner les causes possibles des maladies liées à la première guerre du Golfe ou les conséquences sur la santé de la mission au Koweït. L'enquête s'est plutôt attardée au traitement systémique des membres des Forces canadiennes qui ont exprimé des inquiétudes par rapport à leur exposition à des substances nocives tout au long de leur affectation au Koweït.

Cette enquête a permis à l'Ombudsman de découvrir que les membres du 1er Régiment du génie, en mission au Koweït, ont été exposés à des matières toxiques diverses, présentes dans l'environnement contre lesquels on ne les avaient pas adéquatement préparés et à propos desquels on ne les avait pas informés.

Les enquêteurs de l'Ombudsman ont également constaté que les préoccupations réelles et importantes pour la santé des vétérans du 1er Régiment du génie n'ont pas été prises au sérieux à leur retour du Koweït.

« Il s'agit essentiellement d'une question de confiance », a affirmé M. Côté, au moment de publier son rapport. « Nos militaires doivent savoir – et croire – que, s'ils partent en mission en bonne santé et qu'ils en reviennent malades, le Canada prendra soin d'eux et des membres de leur famille. Ce ne fut malheureusement pas le cas pour les vétérans du 1er Régiment du génie », a ajouté l'Ombudsman.

L'enquête a également révélé que la documentation sur les expositions dans l'environnement au Koweït qui figurait aux dossiers médicaux des militaires touchés était inadéquate. Cela signifie que plusieurs anciens combattants ont eu beaucoup de difficultés à établir un lien entre leurs préoccupations à l'égard de leur santé et les dangers environnementaux auxquels ils ont été exposés au Koweït, ce qui a eu pour effet de rendre les demandes d'indemnisation beaucoup plus difficiles et fastidieuses.

Il faut également noter que les enquêteurs de l'Ombudsman ont constaté que, comme le Ministère et les Forces canadiennes sont dans l'incapacité de fournir, avec la moindre certitude, une liste complète de tous les membres des Forces canadiennes qui ont été affectés au Koweït en 1991, l'organisation n'est pas en mesure de communiquer efficacement avec les anciens combattants du Koweït ou de suivre et d'analyser les résultats en matière de santé pour l'ensemble de l'organisation.

Au moment de publier son rapport spécial, l'Ombudsman a reconnu que des améliorations avaient été apportées dans le domaine de l'évaluation des risques environnementaux et de la protection des membres des Forces canadiennes, en mission outre-mer, en particulier depuis la mise en œuvre d'un grand nombre des recommandations formulées par la Commission d'enquête sur la Croatie. En effet, l'Ombudsman conclut que les Forces canadiennes ont maintenant le meilleur programme de santé environnementale en comparaison aux alliés du Canada.

Toutefois, l'Ombudsman a mis en lumière des préoccupations importantes, soulevées durant l'examen des récentes missions en Afghanistan. Plus précisément, les enquêteurs ont constaté qu'en général, les Forces canadiennes agissent par réaction lorsqu'elles doivent transmettre à leur personnel des renseignements liés aux risques environnementaux ou relatifs à la santé, et ce, autant en théâtre des opérations qu'après le déploiement. Les enquêteurs de l'Ombudsman ont également constaté que les problèmes importants liés à la documentation, relevés durant l'enquête sur le déploiement au Koweït en 1991, demeurent toujours sans réponse après plus de dix ans.

Le rapport *L'héroïsme exposé* renferme neuf recommandations qui visent précisément à améliorer la manière dont les Forces canadiennes s'y prennent pour diffuser et pour consigner les préoccupations – réelles, perçues et possibles – liées aux dangers environnementaux dans le cadre des opérations militaires internationales.

Peu de temps après la diffusion publique du rapport spécial de l'Ombudsman, le ministre de la Défense nationale, l'honorable Gordon O'Connor, a donné la réponse qui suit à une question posée à la Chambre des communes.

[TRADUCTION]

> « M. le Président, j'ai rencontré l'Ombudsman et j'ai examiné son rapport. J'ai demandé au Ministère que les changements soient mis en œuvre immédiatement », a déclaré M. O'Connor. « Nous ne traiterons pas nos soldats comme ils ont été traités dans le passé. Nous allons nous assurer que, dorénavant, ils seront traités convenablement lorsqu'ils reviennent de leur mission », a ajouté le ministre.

Le Premier ministre Stephen Harper a répondu comme suit à une autre question liée au rapport spécial de l'Ombudsman.

[TRADUCTION]

> « Une fois de plus, M. le Président, le ministre de la Défense nationale a indiqué que le gouvernement acceptait le rapport. Dans le cas qui nous préoccupe, le traitement des anciens combattants était inacceptable pour notre gouvernement et nous allons corriger la situation. »

En mai 2007, les enquêteurs de l'Ombudsman ont commencé la phase de suivi de cette enquête. Ils ont demandé au Chef du personnel militaire des Forces canadiennes une mise à jour du niveau de mise en œuvre des neuf recommandations qui ont été formulées dans le rapport spécial.

Déductions injustes des paiements du RARM effectués à d'ex-membres des FC

Le 6 mars 2007, l'Ombudsman a écrit au ministre de la Défense nationale, l'honorable Gordon O'Connor, pour lui demander de mettre en œuvre les deux recommandations en suspens liées au régime d'assurance-invalidité de longue durée du Régime d'assurance-revenu militaire (RARM),

lesquelles ont été formulées dans un rapport spécial, rendu public en octobre 2003, intitulé *Déductions injustes des paiements du RARM effectués à d'ex-membres des FC.*

L'AIP du RARM est un ensemble de régimes d'assurance garantissant aux militaires invalides des Forces canadiennes un revenu de remplacement s'ils sont atteints « d'invalidité totale » ou s'ils obtiennent une libération des Forces canadiennes pour des raisons médicales. Le régime garantit 75 p. 100 de la solde reçue par un membre des Forces canadiennes au moment de sa libération, pour une durée maximale de deux ans après sa date de libération. Si l'invalidité du militaire se prolonge au-delà de la période de deux ans, les paiements peuvent se poursuivre jusqu'à ce que le bénéficiaire ait atteint l'âge de 65 ans.

Toutefois, l'AIP du RARM ne couvre pas nécessairement 75 p. 100 du revenu que touchait le militaire au moment de sa libération des Forces canadiennes. En effet, le régime tient compte de toute autre « prestation reçue d'une autre source » et paie seulement le montant qui amènera son revenu total à 75 p. 100. Il est important de noter que le RARM inclut les prestations d'invalidité versées en vertu de la *Loi sur les pensions* dans la liste des « prestations reçues d'une autre source ». Le montant de ces prestations d'invalidité est donc déduit du montant qui serait autrement payable à l'ancien membre des Forces canadiennes.

Un grand nombre de plaintes reçues par notre Bureau portent sur la déduction des pensions d'invalidité, versées en vertu de la *Loi sur les pensions*, du montant des prestations mensuelles du RARM. Selon les plaignants, il est injuste que de telles pensions soient considérées comme sources de revenu selon la formule de calcul d'AIP du RARM, étant donné que le but d'une pension d'invalidité n'est pas de fournir un revenu, mais de dédommager un membre des Forces canadiennes pour la douleur et la souffrance endurées à la suite d'une blessure invalidante subie alors qu'il servait son pays.

Après avoir mené une enquête détaillée, notre Bureau avait donné raison aux plaignants et a conclu qu'il est injuste qu'on déduise les prestations d'AIP du RARM du montant des pensions d'invalidité versées en vertu de la *Loi sur les pensions*.

En octobre 2003, notre Bureau a présenté cinq recommandations au ministre de la Défense nationale de l'époque, John McCallum, afin de mettre fin à cette injustice fondamentale. Depuis ce temps, trois des cinq recommandations ont été mises en œuvre, mais les deux recommandations qui suivent restent toujours en suspens.

1. Que le ministre de la Défense nationale fasse parvenir au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada la présentation nécessaire et qu'il prenne toutes les autres mesures nécessaires pour que la police d'assurance invalidité prolongée du RARM soit modifiée de façon à ce que les pensions d'invalidité versées en application de la *Loi sur les pensions* ne soient pas déduites du montant des prestations d'invalidité prolongée du RARM payable à d'ex-membres des FC.
2. Que le ministre de la Défense nationale prenne les mesures nécessaires pour faire en sorte que les ex-membres des FC qui ont vu leurs prestations d'assurance invalidité prolongée du RARM réduites à cause de la pension d'invalidité qu'ils

touchaient aux termes de la *Loi sur les pensions* aient droit au remboursement des sommes qui ont été déduites de leurs prestations rétroactivement au 27 octobre 2000.

Les recommandations contenues dans notre rapport ont reçu l'appui général du public, et, notamment, celui des anciens combattants, des associations d'anciens combattants et des parlementaires. Fait à noter, le 7 novembre 2003, la Chambre des communes a adopté une motion implorant le gouvernement fédéral « d'éliminer la réduction injuste du Régime d'assurance-revenu militaire (RARM), versé aux membres des Forces canadiennes libérés pour raisons médicales. »

Au cours de l'enquête initiale qu'a menée le Bureau, les dirigeants du RARM ont avisé mes enquêteurs que le fait de cesser la déduction des pensions versées en vertu de la *Loi sur les pensions* des prestations mensuelles du RARM coûterait environ 5 millions de dollars par année. Toutefois, en mai 2006, notre Bureau a été informé que les coûts totaux de mise en œuvre des deux recommandations en suspens, formulées dans le rapport spécial étaient maintenant estimés à 320 millions de dollars.

À la lumière de ces nouveaux renseignements, l'Ombudsman a rencontré le président du RARM en juin 2006 afin d'obtenir des explications sur les estimations et sur cet écart important entre les deux montants. En octobre 2006, l'Ombudsman a été informé que le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) avait examiné les estimations et qu'il avait déterminé que les coûts d'élimination de la déduction des pensions versées en vertu de la *Loi sur les pensions* sur les prestations mensuelles du RARM, avec effet rétroactif à compter d'octobre 2000, pourraient se situer entre 275 et 295 millions de dollars.

Dans sa lettre du 6 mars 2007, adressée au Ministre, l'Ombudsman reconnaît que cette nouvelle estimation est beaucoup plus élevée que celle effectuée initialement. Cependant, il fait remarquer que l'injustice visée par les recommandations existe toujours, et que ce dossier doit être réglé.

L'Ombudsman fait remarquer que ceux qui souffrent, c'est-à-dire les ex-membres des Forces canadiennes qui ont dû prendre leur retraite en raison d'une blessure, sont les plus désavantagés de nos anciens combattants. Ils souffrent souvent de blessures psychologiques ou physiques sérieuses, subies alors qu'ils servaient leur pays. De plus, ils sont pénalisés – et, dans certains cas, sévèrement pénalisés – par des règles qui doivent être revues et corrigées.

Dans sa demande au ministre de la Défense nationale d'examiner toutes les solutions raisonnables pour régler cette injustice fondamentale, l'Ombudsman conclut en faisant remarquer les faits suivants :

- La déduction des prestations versées en vertu de la *Loi sur les pensions* des prestations d'AIP du RARM constitue une injustice parce que les pensions d'invalidité accordées en vertu de la *Loi sur les pensions* visent à dédommager les membres des Forces canadiennes pour la douleur, la souffrance et la perte de qualité de vie résultant d'une blessure liée au service militaire, et ne sont pas versées pour compenser la perte de revenu.
- Le fait de considérer les pensions versées en vertu de la *Loi sur les pensions* comme un revenu servant à réduire les montants

de la prestation d'AIP du RARM constitue une injustice sérieuse. Ainsi, on refuse d'accorder à ceux qui en ont le plus besoin et qui méritent le plus haut niveau de protection – les anciens combattants du Canada qui souffrent d'une invalidité – tous les avantages d'un régime d'indemnisation qui vise à aider les anciens militaires qui souffrent de blessures subies durant leur service au sein des Forces canadiennes.

- À la suite de la mise en œuvre de la *Charte des anciens combattants* et des changements qu'elle a apportés à la façon de dédommager les membres des Forces canadiennes ayant subi des blessures, le groupe de personnes touchées par cette injustice est circonscrit.

- Les recommandations formulées par le Bureau dans le rapport intitulé *Déductions injustes des paiements du RARM effectués à d'ex-membres des FC* ont reçu un appui important du grand public.

L'Ombudsman n'avait toujours pas reçu de réponse du ministre de la Défense nationale au moment de soumettre le présent rapport annuel, en avril 2007.

La bataille d'un tireur d'élite : l'inquiétude d'un père – Une enquête sur le traitement d'un tireur d'élite des Forces canadiennes déployé en Afghanistan en 2002

La bataille d'un tireur d'élite : l'inquiétude d'un père - Une enquête sur le traitement d'un tireur d'élite des Forces canadiennes déployé en Afghanistan en 2002

En avril 2007, l'Ombudsman a publié un rapport spécial intitulé *La bataille d'un tireur d'élite : l'inquiétude d'un père*, concernant le traitement réservé au Caporal-chef Graham Ragsdale, tireur d'élite ayant servi au sein du 3e Bataillon, Princess Patricia's Canadian Light Infantry (3 PPCLI), déployé en Afghanistan de février à juillet 2002, durant la première rotation de l'opération *Apollo*.

L'enquête a été lancée à la suite d'une plainte déposée par le père du Caporal-chef Ragsdale, qui a prétendu que son fils, et les autres tireurs d'élite de son équipe ont été ostracisés par leur unité et traités de façon injuste par leur chaîne de commandement sur un certain nombre d'aspects. On leur aurait entre autres refusé le droit aux séances de verbalisation; leur chaîne de commandement ne leur aurait témoigné aucune reconnaissance; et on les aurait soumis, sans justification, à des enquêtes criminelles et à d'autres types d'enquêtes. Il estime que c'est en raison de ce traitement que son fils et les autres tireurs d'élite de l'équipe souffrent du syndrome de stress post traumatique (SSPT). Le père du Caporal-chef Ragsdale a ensuite allégué que le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes ne lui ont pas fourni d'information opportune et adéquate afin de répondre à ses demandes de renseignements. Le 20 septembre 2004, le Chef d'état major de la Défense de l'époque a décidé de transférer la plainte au Bureau de l'Ombudsman.

L'enquête qui a suivi a examiné les deux aspects des allégations de M. Ragsdale, notamment la façon dont le Caporal-chef Ragsdale et les membres de son équipe de tireurs d'élite ont été traités avant, pendant et après leur déploiement en Afghanistan, et la façon dont le Ministère et les Forces canadiennes ont répondu aux préoccupations de M. Ragsdale.

Dans le cadre de leur enquête, les enquêteurs de l'Ombudsman ont effectué 147 entrevues. Ils ont examiné toutes les directives et publications pertinentes au déploiement des troupes. Ils ont également obtenu et examiné les rapports des missions opérationnelles des tireurs d'élite et ont procédé à l'analyse de la correspondance entre M. Ragsdale et le Ministère et les FC.

Durant l'enquête, l'Ombudsman a déterminé qu'en général, le Caporal-chef Ragsdale et les autres tireurs d'élite ont été traités de façon équitable par les Forces canadiennes avant, pendant et après leur déploiement en Afghanistan.

Par ailleurs, l'Ombudsman a conclu que le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes n'ont pas traité les préoccupations de M. Patrick Ragsdale de façon appropriée, pas plus qu'ils n'ont traité le plaignant de la façon dont un membre d'une famille préoccupé par la situation d'un soldat blessé en théâtre d'opérations s'attendrait, à juste titre, à être traité. L'Ombudsman a clairement indiqué que, d'un point de vue humain, un membre d'une famille qui doit faire face à une situation semblable à celle de M. Ragsdale mérite d'être beaucoup mieux traité.

Les sept recommandations formulées dans le rapport *La bataille d'un tireur d'élite : l'inquiétude d'un père* visent les objectifs suivants :

- veiller à ce que les membres des familles des militaires blessés ou tués dans l'exercice de leurs fonctions soient traités avec compassion et respect, et que l'on s'occupe d'eux rapidement;
- prévenir et traiter les traumatismes liés au stress opérationnel;
- améliorer les politiques et les pratiques du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes, liées aux décorations et à la reconnaissance;
- former et renseigner les membres des Forces canadiennes sur leurs droits et leurs responsabilités lorsqu'ils s'adressent aux journalistes.

Dans l'exercice de ses fonctions, l'équipe d'enquêteurs s'est heurtée à une résistance considérable lorsqu'elle a tenté d'obtenir, en temps opportun, des documents complets de la part du Ministère et des FC, problème auquel le Bureau de l'Ombudsman n'avait jamais fait face dans le cadre d'une enquête. Finalement, les enquêteurs ont été en mesure d'obtenir et d'examiner toute la documentation pertinente, mais cette résistance a nui de façon considérable à la capacité du Bureau à traiter cette plainte de façon rapide et efficace.

Afin de s'assurer que ce genre de situation ne se reproduise plus, l'Ombudsman a recommandé que son Bureau soit investi des mêmes pouvoirs légaux que les autres bureaux d'ombudsmans fédéraux et provinciaux.

Au moment de publié *La bataille d'un tireur d'élite : l'inquiétude d'un père*, l'Ombudsman s'est engagé à effectuer un suivi des ses recommandations contenues dans le rapport spécial, et ce, dès novembre 2007, afin de s'assurer qu'elles seront mises en œuvre par le Ministère et les Forces canadiennes.

Travaux en cours

Enquête en cours sur les traumatismes liés au stress opérationnel (III)

En janvier 2006, le Bureau de l'Ombudsman a commencé une troisième enquête formelle relativement au dossier des traumatismes liés au stress opérationnel. L'enquête examine le niveau de mise en œuvre des 31 recommandations formulées par le Bureau dans ses deux rapports spéciaux précédents, intitulés *Traitement systémique des membres des FC atteints du SSPT* et *Examen des mesures du MDN et des FC relatives aux traumatismes liés au*

stress opérationnels. L'enquête a également permis de relever un certain nombre de nouveaux problèmes concernant les traumatismes liés au stress opérationnel, lesquels seront suivis et analysés par les enquêteurs de l'Ombudsman au cours des prochaines années.

Le troisième rapport spécial sur les traumatismes liés au stress opérationnel (TSO III) devrait être rendu public à la fin de l'été ou au début de l'automne 2007.

Enquête en cours concernant le traitement des réservistes

Le 7 juin 2006, l'Ombudsman a lancé une vaste enquête nationale sur le traitement des réservistes des Forces canadiennes, qui porte une attention particulière sur les militaires blessés dans l'exercice de leurs fonctions, au service du Canada. Il s'agit de la première enquête systémique du Bureau de l'Ombudsman concernant la Force de réserve du Canada.

De plus en plus, les membres de la Force de réserve sont appelés à aider les Forces canadiennes à accomplir leur mandat. Ils fournissent du soutien à la Force régulière en cas de crises et de catastrophes naturelles au Canada, et fournissent un apport crucial dans le cadre de missions de plus en plus dangereuses et exigeantes, comme celles menées actuellement en Afghanistan.

Quoi qu'il en soit, le Bureau a constaté qu'un certain nombre de réservistes ayant été blessés dans l'exercice de leurs fonctions, que ce soit au Canada ou durant un déploiement à l'étranger, ont dû faire face à certaines difficultés concernant l'accès opportun à des soins médicaux continus et adéquats, ce qui n'est pas le cas pour les membres de la Force régulière. Selon l'Ombudsman, cette situation pourrait constituer une injustice importante au sein des Forces canadiennes.

Contrairement à leurs homologues de la Force régulière, les réservistes qui reviennent d'une mission ne retournent généralement pas au sein d'une unité structurée offrant l'accès à des fournisseurs de soins de santé, à des systèmes et des programmes de soutien (par exemple, le Programme de retour au travail) et à une aide administrative. De nombreux réservistes retournent chez eux et reprennent plutôt leur place au sein de la société canadienne, coupant ainsi, de fait, leurs liens avec l'appareil militaire.

Cela signifie qu'un réserviste qui souffre de traumatismes psychologiques liés au service (comme les traumatismes liés au stress opérationnel, y compris le syndrome de stress post-traumatique) ou d'une blessure physique qui se manifeste après son retour d'une mission, peut se voir refuser l'accès à des soins immédiats ou plus spécialisés. Cela signifie également que le réserviste qui veut présenter une demande de prestations d'invalidité auprès d'Anciens Combattants Canada risque de ne pas pouvoir produire les pièces justificatives nécessaires. Il importe également de signaler qu'un réserviste qui souffre d'une blessure grave est susceptible de subir une perte de revenus provenant de son emploi civil ou même de perdre cet emploi. Pour leur part, les membres de la Force régulière ne subissent aucune interruption de leur solde lorsqu'ils sont en congé pour raisons médicales.

Les enquêteurs de l'Ombudsman ont examiné le traitement des réservistes, anciens et actifs, qui ont eu besoin de soins médicaux de la part des Forces canadiennes au cours des trois dernières années.

Plus précisément, les enquêteurs ont examiné le caractère adéquat des soins prodigués par les Forces canadiennes ou par le service de soutien médical civil disponible, la facilité avec laquelle les réservistes ont accès à des services de soutien médical, la qualité de l'aide reçue par un réserviste qui suit le processus administratif, les mesures prises par l'unité pour aider le réserviste et pour effectuer le suivi de toute préoccupation soulevée par le militaire concernant les soins médicaux ainsi que l'expérience des réservistes à l'égard des dispositions et de l'application des politiques sur les soins après un accident, notamment celles relatives à une indemnisation, à une prolongation de service, à du soutien médical ou à d'autres avantages.

Les enquêteurs de l'Ombudsman ont terminé les phases de rassemblement des preuves et d'analyse. Le Bureau en est à la phase de rédaction du rapport, lequel devrait être présenté au ministre de la Défense nationale à la fin de l'été 2007.

Dossiers par catégorie de plaignant (2006-2007)

Force régulière	573
Force de réserve	310
Ex-militaires	301
Membres des familles	104
Candidats de la Force régulière	43
Employés civils	25
Anonymes	21
Candidats de la Force de réserve	19
Cadets	13
Ex-employés de la Defense nationale	10
Employés des fonds non publics	2
Autres	65
Total	**1 486**

À propos du Bureau

Structure du Bureau

Depuis sa création en juin 1998, le Bureau de l'Ombudsman a contribué à des changements substantiels, durables et positifs pour les femmes et les hommes des Forces canadiennes, les employés civils du ministère de la Défense nationale et leur famille.

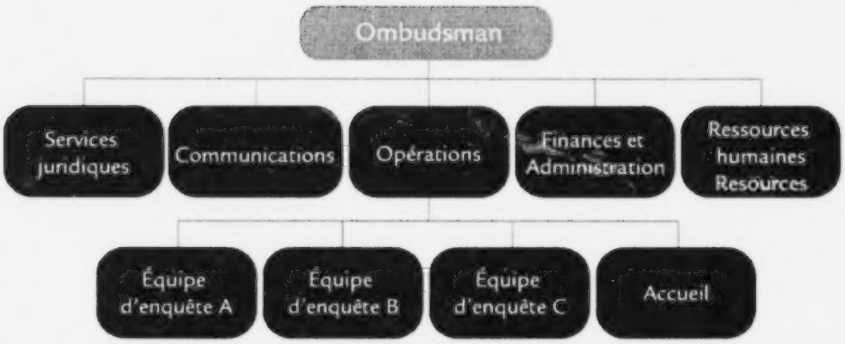
Le Bureau est une source directe d'information, d'orientation et de sensibilisation. Lorsque les membres de la communauté de la Défense formulent des plaintes ou soulèvent des problèmes, le personnel du Bureau les oriente vers les services d'aide ou vers les mécanismes existants au sein de cette vaste et complexe organisation qu'est la Défense nationale. Le Bureau est également chargé d'effectuer des examens et des enquêtes sur les problèmes soulevés et les plaintes formulées par les membres de la communauté de la Défense qui pensent avoir été traités de façon injuste ou inappropriée par le ministère de la Défense nationale ou les Forces canadiennes. De façon plus générale, l'Ombudsman a pour mandat d'enquêter et de formuler des recommandations visant à améliorer le bien-être général et la qualité de vie des membres de la communauté de la Défense.

Afin de mener à bien cet important mandat, l'Ombudsman est tout à fait indépendant de la chaîne de commandement militaire et des cadres supérieurs civils; il relève directement du ministre de la Défense nationale. Il est nommé par le gouverneur en conseil (Cabinet), conformément à l'article 5 de la *Loi sur la Défense nationale*.

Le Bureau de l'Ombudsman est composé d'environ 50 fonctionnaires, regroupés sous cinq sections, soit les Services juridiques, les Communications, les Opérations, les Finances et l'Administration et les Ressources humaines.

Environ 30 préposés à l'accueil et enquêteurs effectuent les activités de base du Bureau. Ils possèdent des connaissances approfondies et une solide expertise en ce qui concerne les questions militaires. Parmi les enquêteurs du Bureau de l'Ombudsman, on retrouve d'anciens policiers locaux et nationaux, d'anciens membres des Forces canadiennes de tous les grades et groupes professionnels, des fonctionnaires du gouvernement fédéral et un ancien ombudsman provenant d'une autre administration. De plus, l'Ombudsman bénéficie de l'appui d'un conseiller spécial pour chaque élément des Forces canadiennes, en l'occurrence un ancien brigadier-général de la Force aérienne, un ancien premier maître de 1re classe de formation de la Force navale et un ancien colonel de la Force terrestre.

En 2006-2007, le groupe des Opérations a été réorganisé afin d'améliorer la qualité et l'efficience du service offert aux membres de la communauté de la Défense. Le processus de réorganisation a commencé par la mise sur pied d'un groupe de travail composé d'enquêteurs et de préposés à l'accueil d'expérience, ainsi que de conseillers extérieurs. Le groupe de travail était dirigé par un enquêteur qui possède de l'expérience dans les domaines de l'évaluation et du développement organisationnel. Il avait pour mandat d'examiner tous les aspects opérationnels pertinents du Bureau, de déterminer les forces et les faiblesses en place et de faire des recommandations



visant à améliorer l'efficacité et l'efficience générales du groupe des Opérations.

Le groupe de travail a réalisé des entrevues avec tout le personnel du groupe des Opérations et avec les principaux intervenants des autres sections. Le groupe de travail a également analysé des données internes fournies par le groupe des Opérations et a consulté de façon approfondie des organisations connexes ainsi que des experts en la matière, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la fonction publique. Le groupe de travail a remis ses recommandations à l'Ombudsman moins de deux mois après sa création. Le groupe de travail a fait approuver ses conclusions et recommandations par un entrepreneur indépendant d'expérience.

Dans le cadre de son examen du groupe des Opérations, le groupe de travail a élaboré un certain nombre de principes à partir desquels seront formulées les recommandations de changements. Il s'agit entre autres des principes suivants : l'importance primordiale de fournir un service de haut niveau à la communauté de la Défense, le besoin de développer une culture organisationnelle bien ancrée, l'importance de maintenir l'intégrité et la transparence dans tous les processus de l'organisation, le besoin de responsabilisation, de flexibilité et de réceptivité ainsi que le besoin de développer une organisation davantage axée sur les connaissances, dotée d'une capacité d'innovation.

Le groupe de travail s'est basé sur ces principes pour recommander que la structure actuelle du groupe des Opérations (qui était composée d'une section des enquêtes générales et de l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman) soit remplacée par trois équipes d'enquêteurs, plus petites et plus flexibles. Chaque équipe sera dirigée par un directeur et aura la capacité d'effectuer des enquêtes individuelles et systémiques.

De plus, le groupe de travail a recommandé que les dossiers soient regroupés en trois catégories, soit les dossiers qui peuvent

nécessité une intervention immédiate, les dossiers pour lesquels une enquête est justifiée, mais qui pourraient être réglés de façon informelle et les dossiers complexes pour lesquels une enquête détaillée et des ressources importantes sont requises. Néanmoins, ces mesures rendent nécessaire le besoin d'élargir le champ de compétence des préposés à l'accueil, ce qui leur permettrait de déterminer et d'examiner les dossiers sujets à une intervention précoce.

Le groupe de travail a également recommandé l'élaboration d'un ensemble d'instructions permanentes d'opération facilement accessible, ainsi qu'un système de suivi de cas et de gestion de l'information qui peut servir aux trois niveaux d'intervention.

Enfin, le groupe de travail a recommandé la mise sur pied d'une direction responsable de la recherche et de l'élaboration des politiques, laquelle pourrait fournir des avis et effectuer des analyses servant à orienter la vision à long terme du Bureau.

L'Ombudsman a accepté toutes les recommandations du groupe de travail et a créé une équipe de transition afin de mettre en place les éléments nécessaires à la mise en œuvre des changements recommandés.

L'équipe de transition a commencé par définir et mettre par écrit chaque étape du processus de réponse à une plainte ou à une demande de renseignements. Les préposés à l'accueil, les enquêteurs et les gestionnaires ont révisé les descriptions des diagrammes des processus afin de s'assurer de leur clarté et de leur exactitude. Les causes de retards et les problèmes ont été relevés, et le processus a été changé afin d'y remédier. À la fin de cette étape, l'équipe de transition a élaboré un nouveau diagramme du processus et a rédigé une description pour chaque étape de réponse à une plainte ou à une demande de renseignements, formulée par un membre de la communauté de la Défense.

À l'étape suivante, l'équipe de transition a évalué chaque poste au sein du groupe des Opérations. Toutes les descriptions de poste ont par la suite été révisées afin de les harmoniser avec le nouveau processus et classifiées selon les nouveaux critères. L'équipe a également rédigé les descriptions de travail des nouveaux postes (par exemple, celles du directeur de l'accueil, des directeurs des enquêtes et des analystes des plaintes), lesquelles ont ensuite été classifiées.

La troisième étape importante a consisté à analyser le type de renseignements requis dans le cadre du nouveau processus opérationnel et de les transcrire dans un document « d'exigences de l'utilisateur ». À l'aide de ce document, l'Équipe de transition a pu déterminer le type de système informatisé de suivi de cas et de gestion de l'information qui répondrait aux exigences du groupe des Opérations.

La nouvelle structure organisationnelle et les procédures opérationnelles sont en vigueur depuis le 31 mars 2007. Ces changements importants seront achevés durant le premier trimestre de l'année financière 2007-2008 et contribueront grandement à l'amélioration et à la rapidité des services fournis par le Bureau de l'Ombudsman aux membres de la communauté de la Défense.

Processus d'enquête

Plaintes individuelles

Le Bureau de l'Ombudsman constitue un dernier recours. À moins que les circonstances entourant la plainte ou le problème n'exigent une intervention immédiate, les membres de la communauté de la Défense qui viennent y chercher de l'aide doivent avoir épuisé les mécanismes existants d'examen interne, y compris :

- la procédure de redressement de griefs des Forces canadiennes;
- la procédure de règlement des griefs et de traitement des plaintes de la fonction publique;
- la Commission d'examen des plaintes concernant la police militaire (CEPPM).

Lorsqu'un membre de la communauté de la Défense communique avec le Bureau pour obtenir de l'aide ou des renseignements, il est pris en charge par un préposé à l'accueil d'expérience qui :

- examine la plainte et fournit les renseignements requis;
- dirige la personne vers la ressource ou le mécanisme d'examen approprié, s'il y a lieu;
- recommande le transfert du dossier à la division des enquêtes en vue d'un examen plus poussé;
- tente de résoudre le problème de façon informelle, au plus bas niveau possible.

Les enquêteurs du Bureau de l'Ombudsman s'occupent des plaintes déposées par les membres de la communauté de la Défense. Dans la mesure du possible, les enquêteurs recourent à des méthodes alternatives de règlement de conflits pour obtenir des résultats positifs pour toutes les parties. Dans tous les cas, les mesures prises par les enquêteurs du Bureau reposent sur les principes fondamentaux d'impartialité et d'équité.

Si l'on n'arrive à aucune solution, le Bureau peut intervenir de diverses façons selon le caractère sérieux et urgent d'un dossier en particulier. Entre autres interventions, l'Ombudsman peut engager des discussions ou envoyer des lettres au min. tre de la Défense nationale, à son personnel, au Chef d'état-major de la Défense, aux hauts gradés des Forces canadiennes ou aux hauts fonctionnaires du Ministère. Si l'Ombudsman décide d'envoyer une lettre concernant un dossier important, (p. ex., au Ministre ou au Chef d'état-major de la Défense), sa lettre et la réponse reçue seront généralement affichées sur le site Web du Bureau.

Enquêtes systémiques

Les dossiers qui mettent en évidence une nouvelle tendance susceptible d'avoir des répercussions vastes et systémiques sur la communauté de la Défense ou sur l'institution peuvent être confiés à des équipes d'enquêteurs de l'Ombudsman en vue d'un examen approfondi. Les résultats de ces enquêtes, y compris les recommandations de changements, sont rendus publics.

Les lignes qui suivent décrivent brièvement le déroulement normal d'une enquête

systémique. En général, le processus peut être divisé en quatre « volets », soit les tâches relatives à l'enquête, la rédaction du rapport, les mesures de suivi et la clôture du dossier. Les volets compris dans la démarche d'enquête, tout comme la période qui leur est associée, diffèrent légèrement selon l'enquête.

Il faut noter qu'avant le lancement d'une enquête systémique, la division des enquêtes procède à une évaluation du dossier. Cette tâche comprend la recherche de plaintes de même nature, l'établissement des domaines d'enquête pertinents et l'estimation des besoins en ressources. De plus, la division des enquêtes élabore un plan d'enquête, lequel inclut l'établissement d'une stratégie d'enquête, l'obtention des résultats de la recherche sur les règles, règlements et directives applicables associés aux questions faisant l'objet de l'enquête et l'établissement d'une liste des témoins à interroger.

Lorsqu'une enquête systémique est officiellement lancée, le Bureau de l'Ombudsman s'efforce de rendre ses conclusions et ses recommandations public dans un délai de neuf mois.

Volet 1 – Tâches relatives à l'enquête (six mois)

Phase 1 – Rassemblement des preuves

Durant cette phase du processus d'enquête, l'équipe chargée du dossier effectue des visites sur place et interroge tous les intervenants recensés, en plus de recueillir toute la documentation pertinente.

Phase 2 – Examen et analyse des preuves

Cette phase comprend l'examen et l'analyse de tous les renseignements recueillis par les enquêteurs. Parmi les activités entreprises durant cette étape, on compte :

- l'identification des questions litigieuses et l'obtention d'une interprétation juridique;
- la vérification des normes d'application des politiques auprès de l'état-major militaire du niveau approprié du quartier général;
- l'exécution d'une recherche comparative;
- la recherche de précédents;
- l'établissement d'une liste de conclusions et de recommandations;
- la compilation des preuves à l'appui et des faits vérifiables;
- la prise d'une décision sur la présentation matérielle du produit final (c'est-à-dire lettre ou rapport).

Phase 3 – Rédaction du rapport ou de la lettre

Cette phase de la démarche d'enquête comprend :

- l'ébauche d'un rapport ou d'une lettre;
- la détermination du besoin de consultation externe;

- l'identification et la consultation des intervenants qui doivent examiner la version définitive;
- l'analyse des commentaires des intervenants et les modifications factuelles à la version définitive, le cas échéant;
- l'établissement d'un calendrier de mise en œuvre des recommandations figurant au rapport ou à la lettre.

L'Ombudsman et le directeur général des Opérations participent à la démarche de rédaction du rapport ou de la lettre et, en fin de compte, approuvent le produit final.

Volet 2 – Rédaction du rapport et présentation au Ministre (trois mois)

Le rapport ou la lettre est mis en forme, traduit et imprimé. À ce moment, l'Ombudsman détermine également la méthode par laquelle le rapport ou la lettre sera rendu public.

Une fois le rapport ou la lettre finalisé et traduit, un exemplaire en est fourni au ministre de la Défense nationale. Selon le mandat du Bureau, le Ministre a au moins 28 jours civils pour étudier le rapport ou la lettre avant sa publication.

Une fois que le Ministre a étudié la lettre ou le rapport, la diffusion publique est possible. L'Ombudsman procède habituellement à la publication au moyen d'une conférence de presse et (ou) de l'affichage du rapport ou de la lettre sur le site Web de l'Ombudsman.

Volet 3 – Mesures de suivi

Le groupe des enquêtes effectue une étude de suivi afin de juger du progrès de la mise en œuvre des recommandations du rapport ou de la lettre six mois après la publication. L'examen de suivi comprend :

- l'élaboration d'une matrice des recommandations à mettre en œuvre et des calendriers d'exécution de chacune d'elles;
- l'obtention auprès du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes de la documentation et de l'information concernant l'état de mise en œuvre de chacune des recommandations, et l'analyse de cette documentation et de cette information;
- les entrevues de suivi et l'exécution de recherche, au besoin;
- la diffusion publique de toute préoccupation ou peut-être le lancement d'une nouvelle enquête, si les résultats de l'examen de suivi ne sont pas satisfaisants.

Le calendrier d'exécution de ce volet varie selon l'enquête.

Volet 4 – Clôture du dossier

Une fois l'examen de suivi terminé, la division des enquêtes effectue un examen du dossier, avant sa clôture, afin d'en tirer des enseignements. Selon le type de problème, la division des enquêtes peut continuer de suivre le dossier au fil du temps.

Comité consultatif de l'Ombudsman

Le Comité consultatif de l'Ombudsman est composé de bénévoles possédant des compétences spécialisées sur les questions liées aux Forces canadiennes ainsi que des connaissances détaillées de la fonction d'ombudsman. Le Comité fournit, à l'Ombudsman et à son personnel, des conseils stratégiques et de l'aide sur les questions liées au mandat, aux principes professionnels et à la structure de l'organisation.

Au cours de la dernière année, les membres du Comité ont travaillé avec diligence et dévouement pour aider l'Ombudsman à remplir son mandat. Le Comité a fourni des avis importants sur certains enjeux plus vastes, traités par le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes, notamment sur la « dimension humaine » de la mission en Afghanistan, les traumatismes liés au stress opérationnel et le syndrome de stress post-traumatique, le traitement des militaires blessés dans l'exercice de leurs fonctions et les enjeux auxquels font face les familles des militaires.

L'Ombudsman continue de fixer des objectifs élevés pour le Bureau. Le Comité consultatif devra donc s'assurer qu'il dispose de tous les renseignements et de toutes les données nécessaires pour mener à bien ces objectifs.

En 2006-2007, l'Ombudsman a dit au revoir à deux membres de longue date du Comité consultatif, soit le Brigadier-général Patricia Brennan et l'Adjudant-maître (retraité) Mike Spellen. Par ailleurs, le Lieutenant-colonel Canon Baxter Park, aumônier, s'est joint au Comité cette année.

Les membres actuels du Comité consultatif sont :

- Lieutenant-général (retraité) Michael Caines, président du Comité consultatif de l'Ombudsman. Il a pris sa retraite des FC en 2000, après 35 années de service, à titre de Chef du personnel militaire (anciennement sous-ministre adjoint (Ressources humaines - Militaires);
- M^me^ Colleen Calvert, directrice administrative du Centre de ressources pour les familles des militaires (CRFM) de Halifax;
- Sergent (retraité) Tom Hoppe, ancien membre des Forces canadiennes qui a reçu la Croix du service méritoire (division militaire) et la Médaille de la bravoure au cours de sa longue carrière militaire;
- M. Clare Lewis, c.r., ancien ombudsman de la province de l'Ontario;
- Major Ève Malette, responsable de la section de soutien de l'École de perfectionnement en gestion des Forces canadiennes (EPGFC) (Campus Saint-Jean);

Rangée arrière (de gauche à droite) : Lgén (retraité) Michael Caines; M. Bruno Hamel; Adjum (retraité) Mike Spellen; Sgt (ret) Tom Hoppe; Lcol Baxter Park et Adjuc Mike Nassif. Rangée avant (de gauche à droite) : M. Clare Lewis; M^me^ Colleen Calvert; M. Yves Côté, Ombudsman; M^me^ Nathalie Desrosiers et Maj Eve Mallette.

- Adjudant-chef Mike Nassif, actuellement Adjuc de Commandement pour l'organisation du Chef du personnel militaire (CPM);
- Mᵉ Nathalie Des Rosiers, doyenne de la Section de droit civil de l'Université d'Ottawa;
- Le Lieutenant-colonel Canon Baxter Park, aumônier, de la Direction – Politique de l'aumônerie;
- M. Bill Tanner, ancien combattant de la Deuxième Guerre mondiale. Il a joué un rôle important dans la création du programme de reconnaissance de 50 millions de dollars, mis sur pied pour dédommager les anciens combattants canadiens qui ont pris part à des expériences de guerre chimique à Suffield et à Ottawa pendant et après la guerre. M. Tanner siège au sein du Comité à titre de membre honoraire.

Mentions d'honneur de l'Ombudsman

Les mentions de l'Ombudsman sont remises annuellement afin de reconnaître les réalisations des personnes et des groupes de la communauté de la Défense qui ont clairement été au-delà des exigences normales de leur travail afin d'aider à instaurer des changements favorables et durables au sein du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes. Les Mentions d'honneur visent également à reconnaître la contribution de ceux qui ont fait montre de qualités exceptionnelles dans le domaine de la résolution de problèmes et de plaintes.

À l'occasion d'une cérémonie spéciale tenue à Ottawa sur la Colline du Parlement, le 7 juin 2006, l'Ombudsman a remis des Mentions d'honneur de l'Ombudsman pour l'éthique et la résolution de plaintes à six membres de la communauté de la Défense. Des parlementaires, notamment M. Russ Hiebert, secrétaire parlementaire du ministre de la Défense nationale, ont assisté à l'événement. Le Lieutenant-général Andrew Leslie, Chef d'état-major de l'Armée de terre, ainsi que des hauts fonctionnaires du Ministère et des hauts gradés des Forces canadiennes étaient également présents à l'événement afin de reconnaître l'apport de ces membres exceptionnels de la communauté de la Défense.

Récipiendaires de la
Mention d'honneur pour l'éthique

M^me^ Marie Joannisse

Forte de ses convictions et de son dévouement, M^me^ Marie Joannisse a contribué à la promotion de l'intégrité, de l'équité et de l'ouverture en matière de gestion des ressources au sein du groupe des Ressources humaines (Civils) du ministère de la Défense nationale. De sa propre initiative, M^me^ Joanisse a réussi à établir un ensemble commun de valeurs et de principes reconnus et mis en pratique permettant d'orienter et de faciliter la prise de décisions efficace et l'habilitation décisionnelle aux Ressources humaines (Civils). Grâce au travail acharné de M^me^ Joannisse, les gestionnaires des ressources de tous les niveaux sont plus conscients de leurs responsabilités éthiques en ce qui concerne la prise de décisions liée à la gestion des ressources.

Lieutenant-colonel Jean St-Arnaud

Au cours de ses 35 années de service au sein des Forces canadiennes, le Lieutenant-colonel Jean St-Arnaud s'est distingué par son professionnalisme ainsi que par la compassion et la bienveillance dont il a toujours fait preuve à l'égard des personnes sous son commandement. À de nombreuses reprises, le Lieutenant-colonel St-Arnaud est allé au-delà de ce qu'on attendait de lui en fournissant du soutien et de l'encouragement à des personnes qui, autrement, auraient été laissées à elles-mêmes; ce faisant, il a su gagner le respect durable des personnes qui ont servi à ses côtés.

Le Premier maître de 2^e^ classe Rick Martin

Dans le cadre de ses fonctions à titre d'instructeur principal des sections des opérations d'équipement d'informations de combat et de premier maître de section à l'École de la flotte des Forces canadiennes à Esquimalt, le Premier maître de 2^e^ classe Richard Martin s'est comporté comme un dirigeant digne de ce nom en cherchant toujours à résoudre les problèmes du personnel avec sensibilité et avec le plus grand professionnalisme. En intervenant personnellement dans un certain nombre de dossiers complexes, il a apporté une contribution bien réelle et bien positive dans la vie d'un grand nombre de membres des Forces canadiennes. Par son attachement marqué aux valeurs d'intégrité personnelle, de dévouement et d'altruisme, il est un modèle exceptionnel pour l'ensemble de l'organisation.

(Dans l'ordre habituel) : M. Russ Hiebert, Capitaine de frégate Frank Vandervoort, Lieutenant-colonel Jean St-Arnaud, M. John Wickett, M. Yves Côté, M^me^ Marie Joannisse, Colonel Denys Guérin, Premier maître de 2^e^ classe Rick Martin, Lieutenant-général Andrew Leslie

Récipiendaires de la *Mention d'honneur Liz Hoffman pour la résolution de plaintes*

Colonel Denys Guérin

Dans le cadre de ses fonctions de conseiller spécial en matière de Ressources humaines (Militaires) auprès du sous-ministre adjoint, le Colonel Denys Guérin a fait montre d'un engagement remarquable à l'égard de l'équité, et a manifesté un profond respect pour le bien-être des membres, actuels et anciens, des Forces canadiennes. Déterminé à réagir à des injustices bien réelles, le Colonel Guérin a donné tout son sens à la notion de leadership en misant sur des solutions novatrices pour résoudre, à l'égard du personnel, un certain nombre de problèmes spécifiques que d'autres avaient passé sous silence. Grâce à la compassion et au dévouement du Colonel Guérin, plusieurs membres, actuels et anciens, des Forces canadiennes ont reçu le respect et le traitement équitable qu'ils méritaient.

Capitaine de frégate Frank Vandervoort

Grâce à sa détermination et à son engagement envers l'équité, le Capitaine de frégate Frank Vandervoort a contribué d'une façon positive et tangible au mieux-être de presque 150 membres des Forces canadiennes déployés à l'étranger dans le cadre de la campagne nationale de lutte contre le terrorisme. Lorsqu'il a pris connaissance d'une iniquité considérable liée à l'allocation vestimentaire des techniciens des sections de l'électronique, de la mécanique et du génie, déployés au camp Mirage, le Capitaine de frégate Vandervoort a su prendre la situation en main et trouver rapidement une solution équitable et novatrice pour tous les membres des Forces canadiennes concernés.

M. John Wickett

Par son dévouement exceptionnel et sa compassion extraordinaires, M. John Wickett a fourni une aide précieuse à un nombre incalculable d'anciens combattants et d'anciens membres des Forces canadiennes dans le besoin. M. Wickett a toujours été bien au-delà de ce qu'on lui demandait ou de ce qu'on attendait de lui, et a aidé à corriger des iniquités et des injustices bien réelles dans le cadre de dossiers particuliers ou dans l'ensemble du système. Fait plus important encore, M. Wickett a joué un rôle crucial dans la mise en œuvre réussie du Programme de reconnaissance des expériences de guerre chimique, et a aidé d'anciens soldats et leur famille à faire la paix avec une période difficile de l'histoire canadienne.

Malheureusement, M. Wickett est décédé dans les mois qui ont suivi la cérémonie de remise des Mentions d'honneur. L'aide qu'il a fourni au Bureau et son inlassable dévouement envers la cause des membres de la communauté de la Défense ont eu des effets positifs et durables sur tous ceux qui ont travaillé à ses côtés.

Mention d'honneur spéciale de l'Ombudsman

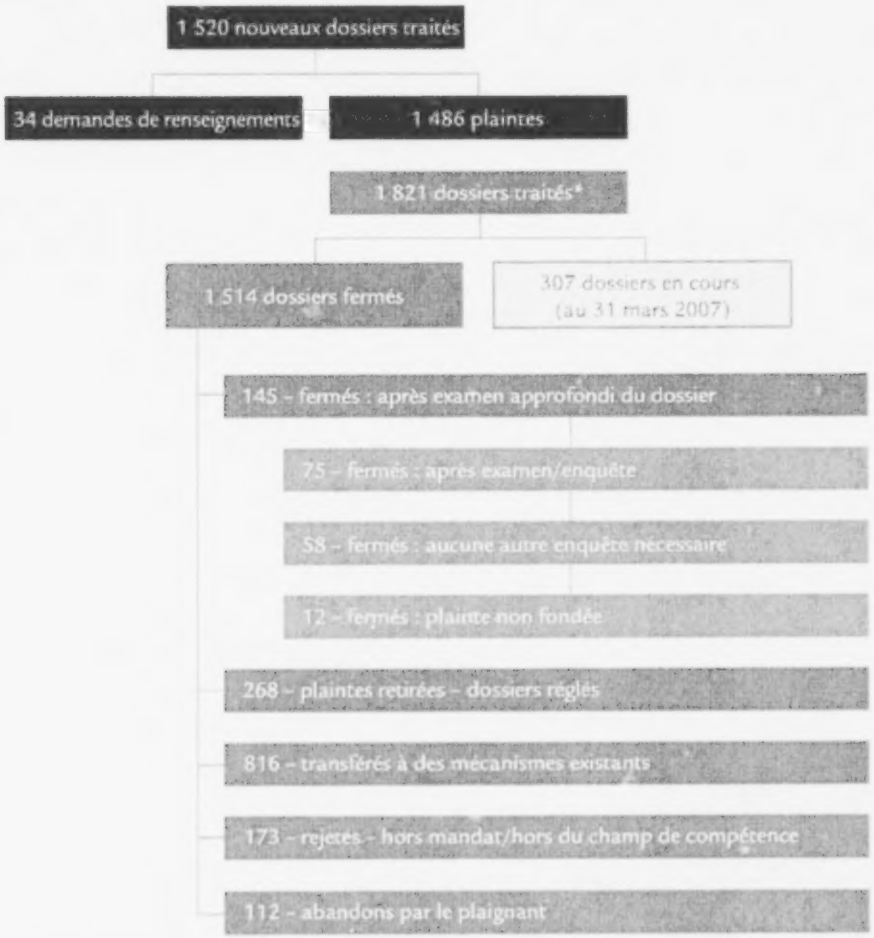
À l'automne 2006, après avoir consulté son Comité consultatif, l'Ombudsman a remplacé le Mention d'honneur pour l'éthique par le Mention d'honneur spéciale de

l'Ombudsman. Ce changement fait suite à un examen de certains aspects des Mentions d'honneur du Bureau, notamment la vision rattachée à l'ensemble des Mentions d'honneur, les critères de sélection, le programme de promotion et l'ensemble du processus de remise des Mentions d'honneur. La nouvelle Mention d'honneur est plus représentative de la mission principale du Bureau de l'Ombudsman qui est d'apporter des changements substantiels et durables au sein de la communauté de la Défense.

On a appliqué les nouveaux critères d'admissibilité des Mentions d'honneur aux mises en nomination de 2007. La cérémonie de remise a eu lieu le 30 mai 2007. Les renseignements sur les Mentions d'honneur, sur le processus et sur les critères se trouvent sur le site Web du Bureau à l'adresse suivante : **www.ombudsman.forces.gc.ca.**

Annexe I – Plaintes

Répartition des dossiers (2006-2007)



* Ce nombre n'inclut pas les dossiers réouverts en 2006-2007 ou ceux qui ont été reportés des années financières précédentes.

Annexe II – Rapport financier

Résumé des dépenses

Au cours de la dernière année financière, le Bureau de l'Ombudsman a été en mesure de fournir ses services en respectant son budget.

En 2006-2007, le ministre de la Défense nationale a approuvé un budget de 6,2 millions de dollars. Les dépenses du Bureau totalisent 5,3 millions de dollars, dont 3,4 millions (64 %) versés en salaires.

Résumé des dépenses

Divers	12 601 $
Courrier et messagerie	14 771 $
Fournitures	30 618 $
Formation et honoraires professionnels	36 041 $
Achat et location de matériel informatique (TI) et de bureau	58 394 $
Amélioration des bureaux et entretien	76 021 $
Télécommunications et connexions réseau	118 601 $
Déplacements et transport	173 614 $
Communications et promotion auprès du public	176 552 $
Services professionnels et services spéciaux	379 797 $
Location de locaux à bureaux	811 095 $
Salaires	3 434 208 $
Total	**5 322 313 $**

SMA(AP) DPSAP CS07-0170

Ombudsman – Défense nationale et Forces canadiennes